

**PENGEMBANGAN *JOB SHEET* TELEPON OPERATOR BERBASIS
COMPETENCY BASED TRAINING DI FRONT OFFICE
DEPARTMENT**

SKRIPSI

*Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana
Pendidikan Program Studi Pendidikan Kesejahteraan Keluarga*



Oleh:

**Dhera Shaumy Oshita
1607567**

**DEPARTEMEN PENDIDIKAN KESEJAHTERAAN KELUARGA
FAKULTAS PENDIDIKAN TEKNOLOGI DAN KEJURUAN
UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA
BANDUNG
2020**

**Pengembangan *Job Sheet* Telepon Operator Berbasis *Competency Based Training* Di
*Front Office Department***

Oleh

Dhera Shaumy Oshita

Sebuah skripsi yang diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar
Sarjana Pendidikan pada Fakultas Pendidikan Teknologi dan Kejuruan

© Dhera Shaumy Oshita

Universitas Pendidikan Indonesia

Juli 2020

Hak Cipta dilindungi undang-undang.

Skripsi ini tidak boleh diperbanyak seluruhnya atau sebagian,
dengan dicetak ulang, difoto kopi, atau cara lainnya tanpa ijin dari penulis.



**PENGEMBANGAN *JOB SHEET* TELEPON OPERATOR BERBASIS
COMPETENCY BASED TRAINING DI FRONT OFFICE
DEPARTMENT**

Disetujui dan disahkan oleh Pembimbing:

Pembimbing I

Dr. Yoyoh Jubaedah, M.Pd
NIP. 19650708 199103 2 001

Pembimbing II

Dra. Neni Rohaeni, M.Pd
NIP. 19610115 1998603 2 002

Mengetahui,

Ketua Departemen PKK FPTK UPI

Dr. Sri Subekti, M.Pd
NIP. 19590928 198503 2 001

LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul “ *Pengembangan Job Sheet Telepon Operator Berbasis Competency Based Training di Front Office Department*” ini beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya saya sendiri. Saya tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika ilmu yang berlaku dalam masyarakat keilmuan. Atas pernyataan ini, saya siap menanggung resiko/sanksi apabila di kemudian hari ditemukan adanya pelanggaran etika keilmuan atau ada klaim dari pihak lain terhadap keaslian karya saya ini.

Bandung, Juli 2020
Yang membuat pernyataan,



Dhera Shaumy Oshita
NIM.1607567

KATA PENGANTAR

Puji Syukur kehadiran Allah SWT. yang telah melimpahkan nikmat dan rahmat-Nya, serta Shalawat dan salam semoga tersampaikan kepada junjungan kita Nabi Muhamad SAW. yang telah memberikan syafaatnya hingga akhir zaman. Penulis dapat menyelesaikan pembuatan skripsi dengan judul “Pengembangan *Job Sheet* Telepon Operator Berbasis *Competency Based Training* di *Front Office Department*” dengan baik. Penelitian ini menjelaskan mengenai pengembangan *job sheet* Telepon Operator yang digunakan oleh peserta didik dan pendidik dengan berbasis *competency based training*, yang menekankan pada langkah kerja saat pembelajaran praktik. Skripsi ini merupakan salah satu sebagian dari syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana di Program Studi Pendidikan Kesejahteraan Keluarga, Fakultas Pendidikan Teknologi dan Kejuruan, Universitas Pendidikan Indonesia.

Penulis sadar bahwa banyak kekurangan pada skripsi ini dan belum sempurna. Penulis berharap dengan terselesaikannya skripsi ini menjadi manfaat khususnya bagi peserta didik dan pendidik dalam pengajaran bidang Akomodasi Perhotelan.

Bandung, Juli 2020

Penulis

UCAPAN TERIMA KASIH

Skripsi ini tidak akan terselesaikan tanpa bantuan maupun dukungan dari pihak-pihak yang telah berkontribusi. Maka penulis mengucapkan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Keluarga saya tercinta, Mamah Osih, Bapak Iyep Tarsika, Aa Chepy dan Tete Dara yang tidak henti-hentinya mendo'akan, memberi dukungan moril dan materil serta semangat dalam keadaan apapun untuk penulis.
2. Dr. Yoyoh Jubaedah,M.Pd dan Dra. Neni Rohaeni,M.Pd selaku pembimbing skripsi yang tiada hentinya selalu memberikan bimbingan, arahan dan motivasi untuk penulis sehingga bisa menyelesaikan skripsi ini.
3. Dr. Sri Subekti, M.Pd selaku Ketua Departemen Pendidikan Kesejahteraan keluarga yang telah yang telah membantu dan mendukung segala kegiatan dalam perkuliahan
4. Dr. Yani Achdiani,M.Si selaku ketua Program Studi Pendidikan kesejahteraan Keluarga yang telah memberikan segala informasi dan arahan untuk penyelesaian penulisan skripsi
5. Dr. Tati Abas,M.Pd, Dr. Ana,M.Pd selaku dan Nenden Rani Rinekasari,S.P.,M,Pd selaku dosen penguji yang telah memberikan masukan dan saran untuk penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
6. Dr. Isma Widyati,M.Pd dan Endah Budianti,S.S selaku validator penelitian skripsi ini yang telah memberikan masukan dan saran untuk perbaikan *job sheet* yang lebih baik
7. Mirna Purnama Ningsih,M.Pd selaku dosen pembimbing akademik yang telah membimbing penulis selama perkuliahan di program studi PKK 2016
8. Tatik Setyaningsih dan Heni Diniarty,S.E selaku Guru Pamong selama PPLSP di SMKN 9 Bandung yang telah memberikan bimbingan dan motivasi untuk penulis
9. Teman teman saya tersayang Anindya, Winda, Dyanisita, Feby dan Dwi fajar yang telah menemani dalam keadaan apapun, memberikan semangat,

canda tawa dan hiburan untuk penulis sehingga memotivasi untuk menyelesaikan skripsi ini

10. Teman-teman Tata Graha 2016, Siti Indah, Meiliya, Puspa, Desti Fauzia, Nurul, Assyifa, Moni dan Senia yang telah bersama-sama melewati segala tugas dengan kompak, penuh ceria, selalu saling menguatkan dan memberi semangat untuk segera lulus.
11. Teman-teman PKK 2016 yang selalu ceria dan bahagia memberikan dukungan untuk satu sama lain, terimakasih untuk semua yang tidak bisa disebutkan satu persatu.
12. Teman-teman KKN, Sely, Afifah, Ilham, Fikra, Nadia, Resti, Elniar, Haidar, Rupiati dan Hana yang telah memberikan semangat untuk segera menyelesaikan skripsi.

Bandung, Juli 2020

Penulis

**PENGEMBANGAN *JOB SHEET* TELEPON OPERATOR BERBASIS
COMPETENCY BASED TRAINING DI FRONT OFFICE
DEPARTMENT**

Dhera Shaumy Oshita

NIM 1607567

Program Studi Pendidikan Kesejahteraan Keluarga
Departemen Pendidikan Kesejahteraan Keluarga FPTK UPI
dheraoshita@student.upi.edu

ABSTRAK

Latar belakang penelitian ini yaitu peserta didik belum memahami *job* sebagai telepon operator secara maksimal sesuai standar operasional walaupun *job sheet* sudah diberikan oleh guru dan hanya terdapat satu *job sheet* kegiatan saja. Penelitian bertujuan untuk mengembangkan *job sheet* telepon operator berbasis *competency based training* di *Front Office Department*. Metode penelitian yang digunakan yaitu *research and development (R&D)* dengan model PPE yang dikembangkan oleh Richey and Klein. Instrumen penelitian yang digunakan untuk penelitian terdiri dari wawancara, studi dokumentasi dan format validasi. *Expert judgment* dilakukan oleh dua ahli kurikulum dan pembelajaran serta dua ahli materi Akomodasi Perhotelan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa hasil *expert judgment* ahli kurikulum dan pembelajaran yang mencakup judul, kompetensi dasar, indikator, peraturan kegiatan praktik, tahapan praktik, dan panduan *self evaluation* mencapai nilai rata-rata 91,67% dengan kriteria sangat layak. Hasil dari ahli materi Akomodasi Perhotelan yang meliputi tahapan persiapan, tahap prosedur praktik telepon operator dan Tahap hasil praktik, menunjukkan hasil 99,17% dengan kriteria sangat layak. Kesimpulannya bahwa *job sheet* telepon operator berbasis *competency based training* di *Front Office Department* termasuk kriteria sangat layak digunakan dengan nilai rata-rata 94,19%.

Kata kunci: *Job sheet*, Telepon operator, *Competency based training*

**THE DEVELOPMENT OF PHONE OPERATOR'S JOB SHEETS BASED
ON COMPETENCY BASED TRAINING IN FRONT OFFICE
DEPARTMENT**

Dhera Shaumy Oshita

NIM 1607567

Program Studi Pendidikan Kesejahteraan Keluarga

Departemen Pendidikan Kesejahteraan Keluarga FPTK UPI

dheraoshita@student.upi.edu

ABSTRACT

The background of this research is because the learners haven't yet understood the job as the phone operator according to the standard operational procedure, even though it has been given a job Sheet by their teacher and there is only one job sheet activity.. The aims of this research is to develop a phone operator's Job Sheet based on Competency Based Training at the Front Office Department. The research method which used in this research is Research and Development (R&D) with Planning, Production, Evaluation (PPE) model developed by Richey and Klein. The research instruments for this research consist of interviews, documentation studies and validation formats. Expert judgment is performed by two curriculum and learning experts and two specialist of Hospitality Accommodation. The results showed that curriculum and learning expert's judgement results: titles, basic competencies, indicators, rules of practice activities, stages of practice, and self-evaluation guidelines reached an average value of 91.67% with very decent criteria. The specialists of Hospitality Accommodation's results: preparatory stages, the stage of the phone operator practice procedure, and the stage of practice results, shows the results of 99.17% with very decent criteria. The conclusion that phone operator's Job Sheets based on Competency Based Training in Front Office Department is well worth to use with an average value of 94.19%.

Keywords: Job sheet, Phone Operator, Competency Based Training

DAFTAR ISI

LEMBAR HAK CIPTA	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
UCAPAN TERIMAKASIH	v
ABSTRAK	vii
DAFTAR ISI	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	4
1.5 Struktur Organisasi Skripsi.....	5
BAB II KAJIAN PUSTAKA	7
2.1. <i>Front Office</i>	7
2.2. Telepon Operator.....	8
2.3. Penerimaan Telpon Masuk.....	10
2.4. <i>Job sheet</i>	14
2.5 <i>Competency Based Training</i>	17
2.6 Penelitian Sebelumnya.....	19
2.7 Kerangka Pemikiran.....	19
BAB III METODE PENELITIAN	21
3.1 Desain Penelitian.....	21
3.2 Partisipan Penelitian.....	21
3.3 Instrumen Penelitian.....	22
3.4 Prosedur Penelitian.....	22
3.5 Analisis Data.....	23

3.6 Teknik Pengolahan Data.....	24
BAB IV TEMUAN DAN PEMBAHASAN.....	26
4.1 Temuan Penelitian.....	26
4.2 Pembahasan Penelitian.....	38
BAB V SIMPULAN, IMPLIKASI DAN REKOMENDASI.....	44
5.1 Simpulan.....	44
5.2 Rekomendasi.....	45
DAFTAR PUSTAKA.....	46

DAFTAR TABEL

DAFTAR TABEL	xi
Tabel 2.1 Kata kunci Telepon Operator <i>Do and Don't</i> :	10
Tabel 3.1 Kualifikasi Penilaian.....	24
Tabel 4.1 Hasil <i>Expert judgment</i> Judul.....	33
Tabel 4.2 Hasil <i>Expert judgment</i> Kompetensi Dasar.....	33
Tabel 4.3 Hasil <i>Expert judgment</i> Indikator.....	33
Tabel 4.4 Hasil <i>Expert judgment</i> Peraturan Kegiatan Praktik	33
Tabel 4.5 Hasil <i>Expert judgment</i> Tahapan Praktik	34
Tabel 4.6 Hasil <i>Expert judgment</i> Panduan <i>Self Evaluation</i>	35
Tabel 4.7 Hasil <i>Expert judgment</i> Tahap Persiapan.....	36
Tabel 4.8 Hasil <i>Expert judgment</i> Tahapan Prosedur	36
Tabel 4.8 Hasil <i>Expert judgment</i> Tahapan Hasil	37
Tabel 4.9 Hasil Keseluruhan <i>Expert judgment</i>	38

DAFTAR GAMBAR

DAFTAR GAMBAR.....	xii
Gambar 2.1 Formulir <i>Telephone Message</i>	14
Gambar 4.1 Tampilan <i>Cover Job Sheet</i>	28
Gambar 4.2 Kata Pengantar <i>Job Sheet</i>	28
Gambar 4.3 Daftar Isi <i>Job Sheet</i>	29
Gambar 4.4 Identitas <i>Job Sheet</i>	29
Gambar 4.5 Peraturan Kegiatan.....	30
Gambar 4.6 Peta Kegiatan <i>Job Sheet</i>	30
Gambar 4.7 Tampilan Langkah Kerja.....	31
Gambar 4.8 Tampilan Panduan <i>Self Evaluation</i>	32
Gambar 4.9 Persentase rata-rata Ahli kurikulum dan Pembelajaran.....	35
Gambar 4.10 Persentase rata-rata hasil Ahli Materi.....	37

DAFTAR LAMPIRAN

DAFTAR LAMPIRAN	xiii
Lampiran 1. Sk Pembimbing.....	49
Lampiran 2. Surat Rekomendasi Sidang.....	52
Lampiran 3. Instrumen Penelitian.....	53
Lampiran 4. Hasil <i>Expert judgment</i>	61
Lampiran 5. <i>Job Sheet</i> Telepon Operator.....	75

DAFTAR PUSTAKA

- Arsyad,A.2011. *Media Pembelajaran*. Jakarta: Rajawali pers
- Bagyono.2008. *Teori dan Praktik Hotel Front Office*. Bandung:ALFABETA,CV.
- Cahyani,P.2019. *Pengembangan Job sheet Pada Mata Kuliah Kerja Pelat Di Program Studi Pendidikan Teknik Mesin Universitas Sriwijaya*. Jurnal Pendidikan Teknik Mesin Vol.6 No.2. Palembang:Universitas Sriwijaya
- Depdiknas. 2002. *Implementasi KBK*. Jakarta: Depdiknas
- Depdiknas. 2008. *Panduan Pengembangan Bahan Ajar*.Departemen Pendidikan Nasional Direktorat jendral Manajemen Pendidikan Dasar dan Menengah Direktorat Pembinaan Sekolah Menengah Atas.
- Jubaedah,Y.dkk. 2016. *Model Link and Match Dengan Pendekatan Competency Based Training Pada Pembelajaran Tata Graha Di Sekolah Menengah Kejuruan*. Jurnal Penelitian Pendidikan Vol.15 Bandung: Universitas Pendidikan Indonesia
- Kemendikbud. 2018. *Permendikbud No. 37 Tentang KI dan KD Pelajaran Pada Kurikulum 2013*. Jakarta: Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan
- Khoiro,E.2016.*Handling Telephone*. [online] diakses pada <http://pdf.nsc.ac.id/3-handling%20Telepon-20170425054442.pdf>
- Krisnanda, I, dkk.2019. *Pengembangan Job Sheet Dengan Pendekatan Saintifik Pada Mata Pelajaran Pengolahan Dan Penyajian Makanan Di Smk Negeri 2 Singaraja*. Jurnal Bosaparis: Pendidikan Kesejahteraan Keluarga Vol.10 No.03
- Kusdamayanti,P.dkk.2015.*Pengaruh Pendekatan Pelatihan Berbasis Kompetensi Terhadap Kemampuan Praktek Making Bed Dalam Pembelajaran Room Section Di Smk Akomodasi Perhotelan*. Jurnal Kesejahteraan Keluarga dan Pendidikan. Vol.4 no.1. Bandung:Universitas Pendidikan Indonesia
- Lestari,R. 2012. *Penerapan Model Pembelajaran Langsung Dengan Media Job sheet Untuk Meningkatkan Kompetensi Pembuatan Saku Passepoile Di Smkn 6 Purworejo*. Skripsi. Universitas Negeri Yogyakarta
- Megawati, D. 2018. Pengembangan e-job sheet sebagai sumber belajar praktik animasi dua dimensi kelas xi multimedia di smk muhammadiyah 2 klaten utara. [online] diakses pada (<http://eprints.uny.ac.id>)
- Novriani,S.2017. *Peran Telepon Operator Dalam Meningkatkan Pelayanan Kepada Tamu Di Harris Hotel & Convention Bekasi*. Jember: Universitas Jember
- Nurhasanah A,dkk.2017. *Analisis Penggunaan Job sheet Pada Praktikum Dasar Boga Di SMKN 9 Bandung*. Media pendidikan,Gizi dan Kuliner. Vol.6, No.2. Bandung:Universitas Pendidikan Indonesia

- Nurni.2014. *Penggunaan Media Job Sheet Sebagai Upaya Peningkatan Motivasi Dan Hasil Belajar Siswa Kelas Vii.1 Dalam Pembelajaran Keterampilan Anyaman Di Smpn 2 Ampek Nagari*. Padang: Universitas Negeri Padang
- Paryanto.dkk. 2013. *Model-Model Pembelajaran Competency Based Training (CBT) Berbasis Karakter Untuk Pembelajaran Praktik*. Jurnal Kependidikan. Vol.43 No.2 hlm.124-133. Yogyakarta: Universitas Negeri Yogyakarta
- Pemerintah Indonesia.2003. *Undang-Undang No 20 Tahun 2003 Tentang Sistem Pendidikan Nasional*. Sekretariat Negara. Jakarta
- Prastowo. 2012. *Penilaian Membuat Bahan Ajar Inovatif*. Yogyakarta:Diva Press
- Rahdiyanta,D.(tanpa tahun). *Pembelajaran Berbasis Kompetensi (Competency Based Training) Di Sekolah Menengah Kejuruan*. [online] (staffnew.uny.ac.id)
- Setyono D,Buditjahjanto A.2013.*Pembuatan Trainer Dan Job sheet Audio Amplifier Pada Standar Kompetensi Memahami Sifat Dasar Sinyal Audio Di SMK Negeri 3 Surabaya*. Jurnal Pendidikan Elektro Vol. 02 No.1. Surabaya. Universitas Negeri Surabaya
- Sugiarto,E. 2004. *Operasional Kantor Depan Hotel*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama
- Sugiyono.2013. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono.2016. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sunarso,Paryanto. 2014. *Model Pembelajaran Competence Based Training (CBT) Berbasis Karakter Untuk Pembelajaran Praktik Kerja Mesin Di Sekolah Menengah Kejuruan*. Jurnal Pendidikan Karakter No.3. Yogyakarta: Universitas Negeri Yogyakarta
- Sulistijo S,Wijayanti N. 2018. *Tugas Dan Tanggungjawab Telephone Operator Terhadap Kepuasan Tamu Di Hotel And Convention Grand Aston Yogyakarta*. Hotelier journal Vol. 4 No. 1.Yogyakarta: Politeknik Indonusa Surakarta
- Sulistiyanto,A.2013.*Perbaikan Job Sheet Untuk Meningkatkan Hasil Belajar Siswa Pada Kompetensi Perbaikan Atau Servis Engine Dan Komponen-Komponennya*. Jurnal Unnes. 2(1):6
- Triatno.2012. *Mendesain Model Pembelajaran Inovatif Progresif*. Jakarta: Kencana Predana Media Group
- Wahyunigtyas,D. 2018. *Prosedur dan tata cara telepon operator dalam melayanti tamu di hotel santika mataram*. Karya Tulis Ilmiah. Universitas Mataram

Widarto.2013. *Panduan Penyusunan Jobsheet Mapel Produktif Pada Smk*.
[online](<http://staff.uny.ac.id/sites/default/files/pengabdian/drwidartompd/panduan-penyusunanjobsheetmapel-produktif-pada-smk.pdf>)